

POLÍTICA DE GARANTÍAS

Las directrices contenidas en el presente documento se elaboraron teniendo en cuenta las disposiciones descritas en el artículo 78 de la constitución política de Colombia, la Ley 1480 de 2011 “Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones” y el Decreto 735 de 2013 “Por el cual se reglamenta la efectividad de la garantía prevista en los artículos 7° y siguientes de la Ley 1480 de 2011”.

Todofrenos Camilo Pedraza Ltda., está comprometido en brindar, promover y garantizar el derecho de suministrar productos y/o servicios de calidad, por esta razón otorga una garantía para amparar contra posibles defectos de fabricación, diseño y/o calidad de los materiales.

DEFINICIONES

En concordancia con lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011, artículo 5 para los efectos de la presente política de garantías, se entiende por:

1. **Calidad:** Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.
2. **Consumidor.** Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial, cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario.
3. **Garantía:** Obligación temporal, solidaria, a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto.
4. **Información:** Todo contenido y forma de dar a conocer la naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, el volumen, peso o medida, los precios, la forma de empleo, las propiedades, la calidad, la idoneidad o la cantidad, y toda otra característica o referencia relevante respecto de los productos que se ofrezcan o pongan en circulación, así como los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización.
5. **Producto:** Todo bien o servicio.
6. **Productor:** Quien de manera habitual, directa o indirectamente, diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe productos. También se reputa productor, quien diseñe, produzca, fabrique, ensamble, o importe productos sujetos a reglamento técnico o medida sanitaria o fitosanitaria.
7. **Proveedor o expendedor:** Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro.

TODOFRENOS CAR S.A.S

NIT 900.891.906-4

8. **Promociones y ofertas:** Ofrecimiento temporal de productos en condiciones especiales favorables o de manera gratuita como incentivo para el consumidor. Se tendrá también por promoción, el ofrecimiento de productos con un contenido adicional a la presentación habitual, en forma gratuita o a precio reducido, así como el que se haga por el sistema de incentivos al consumidor, tales como rifas, sorteos, concursos y otros similares, en dinero, en especie o con acumulación de puntos.

9. **Publicidad:** Toda forma y contenido de comunicación que tenga como finalidad influir en las decisiones de consumo.

10. **Producto defectuoso:** Es aquel bien mueble o inmueble que, en razón de un error de diseño, fabricación, construcción, embalaje o información, no ofrezca la razonable seguridad a la que toda persona tiene derecho.

11. **Garantía:** Es la obligación, en los términos de esta ley, a cargo de todo productor y/o proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos.

TÉRMINOS DE GARANTÍA GENERALES

En cumplimiento al artículo 8 de la Ley 1480 de 2011 Todofrenos Camilo Pedraza Ltda., dispone que el término de la garantía legal será el dispuesto por la ley o por la autoridad competente. A falta de disposición de obligatorio cumplimiento, será el anunciado por el productor y/o proveedor. El término de la garantía legal empezará a correr a partir de la entrega del producto al consumidor.

Los productos usados en los que haya expirado el término de la garantía legal podrán ser vendidos sin garantía, circunstancia que debe ser informada y aceptada por escrito claramente por el consumidor. En caso contrario, se entenderá que el producto tiene garantía de tres (3) meses.

La prestación de servicios que suponen la entrega del bien para la reparación del mismo podrá ser prestada sin garantía, circunstancia que debe ser informada y aceptada por escrito claramente por el consumidor. En caso contrario, se entenderá que el servicio tiene garantía de tres (3) meses, contados a partir de la entrega del bien a quien solicitó el servicio.

Todas las autopartes y repuestos que no sean piezas de desgaste y que no tengan una garantía legal establecida en la ley tendrán una garantía de seis (6) meses o 6000 km lo que primero ocurra.

GARANTÍA FRENTE A REPUESTOS Y PIEZAS DE DESGASTE Y FRICCIÓN

En cuanto a las principales piezas de desgaste y fricción, es decir, aquellas que necesitan comprobación y reemplazo en un vehículo, tales como, filtro de aire, filtro de polvo y polen, líquido refrigerante, aceite, filtro de aceite, pastillas de frenos, discos de frenos, correas de distribución, bujías, escobillas, neumáticos y demás relacionadas con el desgaste frente a vehículos automotores; en cumplimiento de la Ley 1480 de 2011 Todofrenos Camilo Pedraza Ltda., determina que la garantía será de manera limitada. Esta será de 30 días calendario o 1000 kilómetros recorridos, que empezaran a contar desde que se realice la entrega o el envío del respectivo producto. Frente a los

TODOFRENOS CAR S.A.S

NIT 900.891.906-4

demás repuestos comercializados por Todofrenos Camilo Pedraza Ltda., tendrán una garantía conforme al o establecido en la ley 1480 del 2011, esto es seis (6) meses o seis mil (6000) kilómetros, lo que primero ocurra.

SUSPENSIÓN Y AMPLIACIÓN DEL PLAZO DE LA GARANTÍA

El término de la garantía se suspenderá mientras el consumidor esté privado del uso del producto con ocasión de la efectividad de la garantía.

Si se produce el cambio total del producto por otro, el término de garantía empezará a correr nuevamente en su totalidad desde el momento de reposición. Si se cambia una o varias piezas o partes del bien, estas tendrán garantía de nuevo.

ASPECTOS INCLUIDOS EN LA GARANTÍA LEGAL

En cumplimiento al artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, Todofrenos Camilo Pedraza Ltda., dispone que corresponden a la garantía legal las siguientes obligaciones:

1. Como regla general, reparación totalmente gratuita de los defectos del bien y el suministro oportuno de los repuestos. Si el bien no admite reparación, se procederá a su reposición o a la devolución del dinero.
2. En caso de repetirse la falla y atendiendo a la naturaleza del bien y a las características del defecto, a elección del consumidor, se procederá a una nueva reparación, la devolución total o parcial del precio pagado o al cambio parcial o total del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas.
3. Suministrar las instrucciones para la instalación, mantenimiento y utilización de los productos de acuerdo con la naturaleza de estos.
4. Disponer de asistencia técnica para la instalación, mantenimiento de los productos y su utilización, de acuerdo con la naturaleza de estos. La asistencia técnica podrá tener un costo adicional al precio.
5. En los casos de prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, repararlo, sustituirlo por otro de las mismas características, o pagar su equivalente en dinero en caso de destrucción parcial o total causada con ocasión del servicio defectuoso. Para los efectos de este numeral, el valor del bien se determinará según sus características, estado y uso.

TRÁMITE DE LA GARANTÍA DE UN PRODUCTO

La garantía solo cubre desperfectos o fallas del fabricante. No cubre daños derivados del descuido o mal uso por parte usuarios o consumidor final, de acuerdo con las especificaciones técnicas del fabricante y las indicaciones del técnico o asesor.

Si el artículo que adquirió presenta algún inconveniente de calidad o idoneidad, ha cumplido con todas las recomendaciones de uso y cuidado del producto, y no ha sido superado el periodo de garantía debe seguir el trámite que se especifica a continuación:

TODOFRENOS CAR S.A.S

NIT 900.891.906-4

1. La solicitud por parte del consumidor para hacer efectiva una garantía debe ser presentada directamente a la compañía Todofrenos Camilo Pedraza Ltda., por cualquiera de sus canales diseñados para tal fin, (presencial o correo electrónico),

2. Se expedirá una constancia de recibo conforme a las reglas previstas para la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, en la que se indicará los motivos de la reclamación.

ESTUDIO PARA OTORGAMIENTO DE LA GARANTIA

El estudio de validación para el otorgamiento de la garantía en general lo realizará de manera directa Todofrenos Camilo Pedraza Ltda., a través de técnicos Autorizados quienes serán personal idóneo, capacitado en los modelos, referencias y servicios ofrecidos y comercializados por Todofrenos Camilo Pedraza Ltda.

El personal deberá tener una presentación y actitud acorde con la imagen que Todofrenos Camilo Pedraza Ltda., quiere dar a sus CLIENTES, dirigirse a ellos de manera cortés y respetuosa, así mismo debe abstenerse de emitir afirmaciones, opiniones o juicios que afecten negativamente la reputación Todofrenos Camilo Pedraza Ltda., y de los productos que se comercializan.

NO APLICARA LA GARANTIA CUANDO SE REALICE:

La garantía no aplicará si el producto presenta señales de mal uso por parte del cliente, intervención, desarme o alteración. Una vez el tiempo expire para la garantía legal el cliente deberá asumir los costos de las visitas técnicas, revisión, diagnóstico y/o repuestos que necesite el bien además de los siguientes casos que son enunciativos y no taxativos:

- Adecuación, instalación y mantenimiento, por parte de personal ajeno a Todofrenos Camilo Pedraza Ltda.
- Terminación del tiempo ofrecido y estipulado, contado a partir de la fecha en la cual se firme el acta de recibo a satisfacción por parte del cliente contra posibles defectos de fabricación, diseño y/o calidad de los materiales.
- Alteración, manipulación, remoción o daños de los sellos de garantías de Todofrenos Camilo Pedraza Ltda.
- Daños en el equipo que evidencien deterioro del mismo; como golpes, fisuras, rayones, falta de algún elemento que forme parte del equipo y que sea de vital importancia para su funcionamiento.

ACEPTACIÓN O NEGACIÓN DE LA GARANTÍA

De conformidad con lo dispuesto en el literal c) del numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, Todofrenos Camilo Pedraza Ltda., dará respuesta a más tardar dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la reclamación. Se informará al consumidor de la aceptación o negación de la garantía legal, lo cual expresará por escrito y de manera sustentada las razones para aceptarla, hacerla efectiva de forma diferente a la solicitada, o negarla con las pruebas que justifiquen su decisión. El término para resolver la reclamación directa presentada por el consumidor empezará a contarse a partir del día siguiente en que el consumidor presente la solicitud en las instalaciones de Todofrenos Camilo Pedraza Ltda.

TODOFRENOS CAR S.A.S

NIT 900.891.906-4

TERMINO DE REPARACIÓN DE LA GARANTÍA

Todofrenos Camilo Pedraza Ltda., se compromete en caso de que de la garantía legal sea aceptada a realizar la reparación del producto o su cambio en caso de que no pueda ser reparado dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha en que se presentó la reclamación.

CONSTANCIAS DE RECIBO Y REPARACIÓN

En cumplimiento con el artículo 12 de la Ley 1480 de 2011 cuando se entregue un producto para hacer efectiva la garantía, Todofrenos Camilo Pedraza Ltda., expedirá una constancia de recibo conforme con las reglas previstas para la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, e indicará los motivos de la reclamación.

Cuando el producto sea reparado en cumplimiento de una garantía legal, Todofrenos Camilo Pedraza Ltda., entregara al consumidor constancia de reparación indicando lo siguiente:

1. Descripción de la reparación efectuada.
2. Las piezas reemplazadas o reparadas.
3. La fecha en que el consumidor hizo entrega del producto.
4. La fecha de devolución del producto